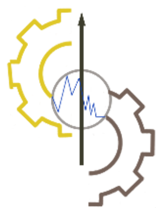
E-ISSN: 2717-4581 | P-ISSN: 2783-1345



Innovation Management and Operational Strategies

www.journal-imos.ir

Inov. Manage. Oper. Stra. Vol. 3, No. 2 (2022) 176–195.





Paper Type: Original Article

Analyzing the Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Indifference

Vahid Bekhradi Nasab[1,*], **Milad Ahmadi**[2]

[1] *Department of Accounting, Islamic Azad Univercity, Najafabad Branch, Najafabad, Iran; vahid.bekhradinasab@gmail.com.*
[2] *Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran; ahmadimilad609@yahoo.com.*

Citation:



Bekhradi Nasab, V., & Ahmadi, M. (2022). Analyzing the effect of perceived organizational support on the organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational indifference. *Innovation management and operational strategies*, *3*(2), 176-195.

Received: 13/05/2021 Reviewed: 08/07/2021 Revised: 18/07/2021 Accept: 26/08/2021

Abstract

Purpose: Nowadays, due to the increasing complexity, the issue of perceived organizational support and the need for organizational citizen behaviour has been considered more, while the topic of organizational indifference is one of the factors that can compromise the competitive position of the organization. Therefore, it is essential to consider it. This research investigates the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behaviour through the role of organizational indifference as a mediation.

Methodology: This research is practical in terms of purpose and is descriptive-survey and correlation type in terms of nature. The statistical population is established of employees of Isfahan Steel Tehnika Co. A library method, such as books and scientific articles, was used to collect information on the subject literature, and for measuring the model's variables, a standard, valid, and reliable questionnaire was used. The sampling method is randomized. For analyzing the data to test research hypotheses, we used inferential statistics and test structural equations in SPSS 22 and Smart Pls 2.0 software.

Findings: The findings indicate that perceived organizational support is influential and effective on organizational citizenship behaviour and its dimensions. Also, perceived organizational support indirectly affects organizational citizenship behaviour through the role of organizational indifference as a mediator.

Originality/Value: Analyzing the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviour by emphasizing the mediating role of organizational indifference is an essential tool for translating employees' voices and considering their wants and needs, which was used for the first time in this study.

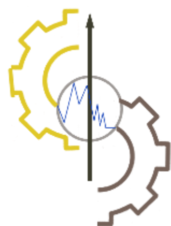
Keywords: Organizational indifference, Realized organizational support, Organizational citizenship behavior.

https://doi.org/10.22105/imos.2021.286065.1092

Corresponding Author: vahid.bekhradinasab@gmail.com

https://dorl.net/dor/20.1001.1.27831345.1401.3.2.5.0





Innovation Management & Operational Strategies

مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی

دوره ۳، شماره (۲)، (۱۴۰۱)، ۱۹۵-۱۷۶

www.journal-imos.ir





نوع مقاله: پژوهشی

تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری بی‌تفاوتی سازمانی (موردمطالعه: شرکت فولاد تکنیک شهر اصفهان)

وحید بخرد نسب[1]، میلاد احمد[2]

[1]گروه حسابداری، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران.

[2]گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

چکیده

هدف: تلاش سازمان‌ها در دنیای امروزی در جهت بقاء در بازار و حفظ موقعیت رقابتی خود است. بنابراین سازمان‌ها سعی بر این دارند عواملی که بر این مهم اثرگذار است را تحت کنترل گرفته تا بتوانند شرایط مطلوب را به دست آورند. یکی از عوامل اثرگذار و بسیار مهم در این میان، نقش کارکنان سازمان به‌عنوان یک سرمایه راهبردی است. کارکنان با درک حمایت سازمانی نسبت به خود و ارزشمند تلقی شدن تلاش و عملکردشان توسط سازمان، علاوه بر متعهد شدن نسبت به سازمان و رضایت‌مندی، به فکر جبران برآمده و با رفتارهای مثبت و فراتر از وظیفه، رضایت خود را نشان می‌دهند. بر این اساس هدف از پژوهش حاضر تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی است.

روش‌شناسی پژوهش: جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت فولاد تکنیک اصفهان می‌باشد. حجم نمونه بر اساس روش حذف تصادفی بالغ بر ۱۲٤ می‌باشد. این پژوهش ازلحاظ هدف کاربردی و ازلحاظ ماهیت توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جهت گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع از روش کتابخانه‌ای همچون کتب و مقالات علمی و برای گردآوری داده‌های لازم جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد با روایی و پایایی قابل‌قبول استفاده شده است. جهت تلخیص اطلاعات مستخرج پرسشنامه از روش‌های آمار توصیفی مانند میانگین و برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آمار استنباطی و آزمون معادلات ساختاری و نرم‌افزار *SPSS 22* و *Smart Pls 2.0* استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن تأثیرگذار است و همچنین حمایت‌سازمانی ادراک‌شده به‌صورت غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق عامل میانجی بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر دارد.

اصالت/ارزش افزوده علمی: تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی ابزاری مهم جهت ترجمه صدای کارکنان و لحاظ کردن خواسته‌ها و نیازهای آن‌ها به شمار می‌رود که برای نخستین بار در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت.

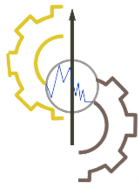
کلیدواژه‌ها: بی‌تفاوتی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، رفتار شهروندی سازمانی.

* نویسنده مسئول

vahid.bekhradinasab@gmail.com

https://dorl.net/dor/20.1001.1.27831345.1401.3.2.5.0





۱- مقدمه

محیط‌های رقابتی کسب‌وکار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که متمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب‌رجوع باشند (کیم و همکاران[1]، ۲۰۰۴). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی و به‌تبع آن برتری در میان رقبا همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به‌شمار آید (مارکوزی و ایکسین[2]، ۲۰۰۴) درواقع یکی از پارامترهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (موسی‌خانی و همکاران[3]، ۲۰۱۲) که شامل افعال و تمایلات و اقدامات ایثارگرانه‌ای است که ازخودگذشتگی کارکنان را به‌منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران به همراه دارد (کیم و همکاران، ۲۰۰۴). تلاش سازمان‌ها در دنیای امروزی در جهت بقاء در بازار و حفظ موقعیت رقابتی خود است. بنابراین سازمان‌ها سعی بر این دارند تا عواملی که بر این مهم اثرگذار است را تحت کنترل گرفته تا بتوانند شرایط مطلوب را به دست آورند. یکی از عوامل اثرگذار و بسیار مهم در این میان، کارکنان سازمان به‌عنوان یک سرمایه راهبردی است. این سرمایه‌انسانی می‌تواند باعث رشد یا شکست سازمان شود. کارکنان سازمان از راه‌های مختلفی ازجمله رفتارهای خود در محیط کار بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند که یکی از آن دسته عوامل درک آنان از حمایت سازمانی است، که این حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند بر رفتارهای کارکنان ازجمله رفتارهای شهروندی سازمانی آنان اثر گذاشته و به‌نوعی با بی‌تفاوتی آنان نیز مرتبط است.

امروزه با توجه به یافته‌های علمی و تجربی، بسیاری از سازمان‌ها به اهمیت سرمایه انسانی در بقا و دستیابی به موفقیت در عرصه رقابت جهانی پی برده‌اند؛ اما به نظر می‌رسد که تعدادی از سازمان‌ها هنوز هم توجه کمی نسبت به منابع انسانی خود و مسائل مرتبط با آنان نشان می‌دهند. توجه و اهمیت سازمان به کارکنان خود و عملکرد آنان و ارزش‌دهی به تلاش‌های کارکنان، توسط آنان درک شده و موجب رضایت خاطر آنان و ایجاد انگیزش در آنان می‌گردد. این مورد که از آن تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک‌شده یاد می‌گردد بر رفتار کارکنان اثرگذار بوده و می‌تواند موجب افزایش احتمال دستیابی سازمان به اهدافش گردد. درواقع کارکنان با مشاهده حمایت سازمان از عملکرد آنان و ارزشی که سازمان برای تلاش آنان قائل است؛ به فکر جبران نسبت به سازمان می‌افتند؛ بنابراین نه‌تنها در کار خود بیشتر تلاش می‌کنند، بلکه بیشتر از وظایف محول شده کار انجام می‌دهند. این رفتارها در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند. از طرف دیگر عکس این قضیه نیز صادق است. چنانچه کارکنان احساس کنند که سازمان نسبت به آنان و تلاش‌هایشان بی‌توجه است و برای این تلاش‌ها ارزشی قائل نیست، نسبت به سازمان و اهداف آن بی‌تفاوت می‌شوند. این بی‌تفاوتی سازمانی منجر به پیامدهای ناگوار بسیاری برای سازمان ازجمله کاهش تعهد شغلی، افزایش غیبت و احتمال ترک خدمت می‌گردد که درنهایت احتمال دستیابی سازمان به اهدافش کاهش می‌یابد. این عوامل که نشان‌دهنده نارضایتی کارکنان است خود بر رفتار کارکنان تأثیر گذاشته و نه‌تنها کارکنان رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه نمی‌دهند بلکه امکان افت عملکرد کارکنان نیز وجود دارد. هدف از این پژوهش تعیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد. این پژوهش سعی بر آن دارد تا تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان و نیز تأثیر این بی‌تفاوتی سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان شرکت مهندسی بین‌المللی فولاد تکنیک بسنجد. لذا مدیران شرکت فولاد تکنیک می‌توانند با استفاده از نتایج این پژوهش، میزان بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان را کاهش و به دنبال آن رفتارهای شهروندی کارکنان خود را افزایش دهند. نتیجه این اقدام نیز افزایش بهره‌وری کارکنان این شرکت است. در ادامه پژوهش به بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش، روش پژوهش، تجزیه‌وتحلیل یافته‌ها و درنهایت بحث و نتیجه‌گیری پرداخته شده است.

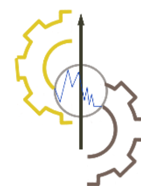
۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- حمایت سازمانی ادراک‌شده

ایده حمایت سازمانی ادراک‌شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگو همکاران[4] (۱۹۸۶) به‌طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شد. آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) حمایت سازمانی ادراک‌شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت

---

[1] Kim et al.
[2] Markóczy and Xin
[3] Musa Khani et al.
[4] Eisenberger et al.



مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد (افجه و همکاران[1]، ۲۰۱۵). طبق تعریف آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶)، کارکنان زمانی از سوی سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان برای فعالیت‌های آنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد (هریس و کاسمر[2]، ۲۰۱۸) حس حمایت سازمانی در بین کارکنان به‌مرور منجر به ایجاد حس جبران در آنان می‌شود؛ زیرا زمانی که کارکنان متوجه می‌شوند که سازمان از مشارکت و تلاش آنان از طرق مختلفی همچون شرایط شغلی مناسب، پاداش و ارتقاء تشکر و قدردانی می‌کند و به رفاه آنان اهمیت می‌دهد متقابلاً خود را موظف به پاسخ دادن به این مزایا می‌داند (یانگ و همکاران[3]، ۲۰۱۸). بر این اساس حمایت سازمانی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به این درک که سازمان از آنان حمایت کرده و همواره برایشان ارزش قائل است برسند (چنگ و یی[4]، ۲۰۱۸).

دامغانیان و همکاران[5] (۲۰۱٤) از حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان احساس واقعی افراد درباره اهمیت و مراقبت سازمان یاد می‌کنند. وظیفه مهم در حمایت سازمانی، این است که سازمان برای کارکنان ارزش قائل شود و بتوانـد میلـی بـرای مانـدن ایجـاد کنـد (وندنبرگ و پانـاچیو[6]، ۲۰۱۲). پژوهشگران حمایت سازمانی ادراک‌شده را نمود عملیاتی نظریه مبادله اجتماعی می‌دانند. در حقیقت مبادله اجتماعی هسته فرآیند روان‌شناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک‌شده است (چو و دارن[7]، ۲۰۱۱). حمایت سازمانی ادراک‌شده در سطح فردی و سازمانی اثرات و پیامدهای مطلوبی را به همراه دارد، به‌طوری‌که در سطح فردی منجر به افزایش رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت در کارکنان می‌شود و در سطح سازمانی باعث افزایش تعهد سازمانی (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸) و بهبود عملکرد و کاهش بی‌تفاوتی کارکنان و ترک خدمت آنان می‌شود (عریضی سامانی و همکاران[8]، ۲۰۱۱).

به‌طورکلی حمایت سازمانی ادراک‌شده میزان اعتماد کارمند به کارفرمای خود در برآوردن نیازها و تقاضاهای خویش می‌باشد (احمد و ضفر[9]، ۲۰۱۸). حمایت سازمانی ادراک‌شده عموماً یک حس مسئولیت‌پذیری در کارکنان القا می‌کند و آنان را در جهت تحقق اهداف سازمان و موفقیت آن هدایت می‌کند (دهر[10]، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌صورت منفی بر رفتارهای کناره‌گیری از سازمان مانند غیبت شغلی اثرگذار است (رودز و همکاران[11]، ۲۰۰۱). ادراک حمایت از طرف سازمان و سرپرست در کنار هم به‌خوبی می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی (چنگ و همکاران[12]، ۲۰۱۶) و توانایی تولید شود و همچنین کاهش تمایل به ترک خدمت و تغییر، تعارض و افسردگی را به همراه داشته باشد (شانوک و آیزنبرگر[13]، ۲۰۰۶). افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغلشان بیشتر شود و درنتیجه بیشتر مایل باشند که در سازمان بمانند و کمتر به ترک خدمت گرایش خواهند داشت. به‌طورکلی می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده میزان درک و اشتیاق شغلی کارکنان به سازمان را نشان می‌دهد (گادت و ترمبلای[14]، ۲۰۱۷).

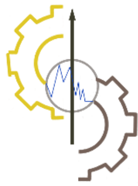
۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی

بیش از ٦۰ سال قبل، پژوهش‌گران رفتار سازمانی اهمیت رفتارهای مشارکتی و رفتارهای غیر وظیفه‌ای را در ارتقاء اثربخشی سازمانی یادآور شدند (کاتز و کان[15]، ۱۹۷۸). باید عنوان نمود که تاکنون، سه مفهوم کلی به‌منظور توصیف و تشریح این‌گونه رفتارهای مشارکتی شناسایی و پیشنهادشده است. به نقل از میائو و همکاران[16] (۲۰۱۸) اولین مفهوم، رفتار شهروندی سازمانی است که این مفهوم اولین بار توسط ارگان[17] (۱۹۸۸) به دنیای علم ارائه شد. در حدود بیست سال پیش یعنی در سال ۱۹۹۲-۱۹۹۳، روان‌شناسان صنعتی اراده‌گرایی و مشارکت داوطلبانه را در سازمان‌ها موردپژوهش قراردادند و روانشناسان زمینه یا محیط، حیات سازمانی را «رفتار شهروندی سازمانی» نام‌گذاری کردند. چان و لی[18] (۲۰۱۷) بیان می‌کنند که ارگان (۱۹۹۰) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. این‌گونه

---

[1] Afjeh et al.
[2] Harris and Kacmar
[3] Yang et al.
[4] Cheng and Yi
[5] Damghanian et al.
[6] Vandenberghe and Panaccio
[7] Cho and Darren
[8] Arizi Samani et al.
[9] Ahmad and Zafar
[10] Dhar
[11] Rhoades et al.
[12] Cheng et al.
[13] shanock and Eisenberger
[14] Gaudet and Tremblay
[15] Katz and Kahn
[16] Miao et al.
[17] Organ
[18] Chan and Lai

رفتارها کاملاً فردی و داوطلبانه و فراتر از وظایف شغلی مندرج در خط‌مشی سازمان و شرح شغل می‌باشد که به‌طور رسمی پاداشی به دنبال ندارد.



بر پایه نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند و درجه بالای آن منجر به افزایش اثربخشی، حفظ کارکنان در سازمان (چن و کینگ[1]، ۲۰۱۸)، سلامت سازمان عملکرد شغلی می‌شود (گونزالز مول و همکاران[2]، ۲۰۱۴). به‌علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت‌های روزافزون جهانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. امروزه این رفتارها جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی واردشده‌اند. مدیران سازمان‌ها باید بدانند دستیابی به این رفتارها در سازمان مستلزم نیروی کار راضی و با تعهد بالا به کار و سازمان می‌باشد (چن و کینگ، ۲۰۱۸). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی و به‌تبع آن برتری در میان رقبا همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (مارکوزی و ایکسین، ۲۰۰۴).

رفتار شهروندی سازمانی شامل ابعادی ازجمله نوع‌دوستی، جوانمردی، ادب و نزاکت، وجدان کاری است (احمد و ضفر، ۲۰۱۸). نوع‌دوستی بیانگر کشش کارکنان به حمایت و کمک به دیگر همکاران و اعضای تیم اشاره دارد (احمد و ضفر، ۲۰۱۸)؛ و شامل رفتارهای مفید و سودمند مانند ایجاد صمیمیت، همدلي و دلسوزی میان همکاران می‌باشد که به شکل مستقیم یا غیر مستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند کمك می‌کند (ارگان، ۱۹۸۸).

در بعد جوانمردی از رفتارها، افراد حاضرند شرایط سازماني موجود را که به نظر از شرایط ایده‌آل و حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی قبول کنند (ارگان، ۱۹۸۸). در بعد ادب و نزاکت هرگونه تلاش و کوششی که کارکنان سازمان از خود نشان دهند تا از بروز مشکلات کاری با همکاران خود جلوگیری کنند (احمد و ضفر، ۲۰۱۸). بعد وجدان کاری شامل رفتارهایي است که کارکنان سازمان با اختیار خود (ارگان، ۱۹۸۸) و بیش از آن چیزی که از آنان انتظار دارند، از خود نشان می‌دهند (احمد و ضفر، ۲۰۱۸).

۲-۳- بی‌تفاوتی‌سازمانی

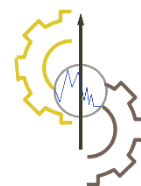
با توجه به این‌که بی‌تفاوتی سازمانی مفهومی است که در سال‌های اخیر وارد حوزه مدیریت و سازمان شده است، تعریف‌های محدودی از این متغیر موجود است. درواقع بی‌تفاوتی نتیجه‌ی شکست پیوسته فرد در دستیابی به اهداف در شرایط خاص و احساس او درباره‌ی شکست است (ترک‌زاده و همکاران[3]، ۲۰۱۶). بی‌تفاوتی هنگامی به وجود می‌آید که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا اهداف خود را در وضعیتی به‌خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب تسلیم این واقعیت می‌شوند که در محیط کار امید چندانی به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. هر مدیر باید به خاطر داشته باشد که پرخاشگری، دلیل‌تراشی و بی‌تفاوتی، همگی عوارض عجز و ناکامی‌اند و می‌توانند نشانه وجود مشکلات باشند (رضاییان[4]، ۲۰۰۰).

بی‌تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل است، پس می‌توان آن را نوعی بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بی‌صدا نامید (رستگاری نیا[5]، ۲۰۱۱). افراد بی‌تفاوت معمولاً خنده و گریه را فراموش کرده‌اند. در این حالت احساسی که به‌طرف مقابل دست می‌دهد آن است که این فرد آدمکی مصنوعی بیش نیست (دانایی‌فرد و اسلامی[6]، ۲۰۱۱). این پدیده از منظر روانشناسی نیز موردتوجه قرارگرفته است. روانشناسان حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا اهداف خود را در یک وضعیت خاص از دست می‌دهد و می‌خواهد که از واقعیت و منشأ ناکامی خود کناره بگیرد را بی‌تفاوتی می‌گویند. در مبادله‌های کاری، این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای کسل‌کننده و تکراری اشتغال دارند و در محیط کار چندان امیدی برای بهبود و پیشرفت وجود ندارد (دانایی‌فرد و اسلامی، ۲۰۱۱).

---

[1] Chen and King
[2] Gonzalez-Mulé et al.
[3] Torkzadeh et al.
[4] Rezaeiyan
[5] Rastagarinia
[6] Danaei Fard and Eslami

بی‌تفاوتی‌سازمانی دارای ابعادی همچون بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، سازمان، ارباب‌رجوع، کار و همکار می‌باشد. ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به مدیر عبارت است از فرار از پاسخگویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیم‌های مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغ‌های مصلحتی، در ابهام نگاه‌داشتن مدیر و خودداری از اظهارنظر کردن در جلسات.



ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به سازمان عبارت است از کاهش مسئولیت‌پذیری فردی، تلاش برای ترك سریع‌تر محل کار، کمک به افزایش هزینه‌های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت.

ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع عبارت است از در اولویت قرار ندادن ارباب‌رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب‌رجوع، سردرگم کردن ارباب‌رجوع در سازمان، عدم پاسخگویی تلفنی به ارباب‌رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب‌رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب‌رجوع. اکثر افراد به‌عنوان ارباب‌رجوع این بعد بی‌تفاوتی را تجربه کرده‌اند. در یک سازمان این نوع از بی‌تفاوتی بدترین حالت ممکن است. درواقع بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع، قاتل کسب‌وکاراست. با توجه به گزارش جامعه آمریکا پیرامون وفاداری مشتریان، بی‌تفاوتی کارکنان به ارباب‌رجوع مهم‌ترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از یک کسب‌وکار است (عبدالمنافی و همکاران[1]، ۲۰۱۶).

ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به کار عبارت است از اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی نسبت به کار. ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به همکار عبارت است از کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان و... (دانایی‌فرد و همکاران[2]، ۲۰۱۰).

۲-۴- پیشینه پژوهش

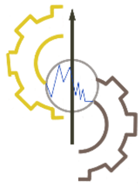
مولاعباسی و همکاران[3] (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و بی‌تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی: مطالعه موردی یک شرکت ایرانی» به تحقیق در ارتباط بین هوش هیجانی و بی‌تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی پرداختند. در این مطالعه شش فرضیه بر اساس مدل مفهومی برای این موضوع طراحی‌شده است که نتایج به‌دست‌آمده حاکی از تائید همه فرضیه¬های پژوهش و ارتباط معنادار بین هوش هیجانی و بی‌تفاوتی سازمانی بود.

جعفری جبلی و اعتباریان[4] (۲۰۱۵)، در پژوهشی تحت عنوان «حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که حمایت سازمانی ادراک‌شده با همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وجدان‌کاری، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و نزاکت) رابطه مثبت و معناداری دارد.

بکتون و همکاران[5] (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیرات متفاوت عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و پیچیدگی شغلی بر ترک خدمت داوطلبانه» به بررسی تأثیرات رفتارشهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه بر ترک خدمت داوطلبانه پرداخته و دریافت که رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه منفی دارد. همچنین اگر پیچیدگی شغلی در سطح بالایی باشد برای افرادی با عملکرد ضعیف‌تر کارایی بیشتری دارد و رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت نیز در شغل‌هایی با پیچیدگی بالاتر قوی‌تر است و افرادی که رفتار شهروندی سازمانی بیشتری دارند تمایل کمتری به ترک خدمت دارند.

چن و کینگ (۲۰۱۸) به پژوهشی تحت عنوان «شکل‌دهی به رفتار شهروندی سازمانی یا انحراف در محل‌کار: عوامل کلیدی و تعیین‌کننده در نیروی کار صنعت مهمان‌نوازی» پرداختند. شواهد نشان‌دهنده آن بوده که حدود ٦١/٦% ویژگی شخصیتی افراد بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده و عوامل سازمانی و فردی هر دو در شکل‌دهی رفتارشهروندی سازمانی تأثیر داشته است.

[1] Abdul Manafi et al.
[2] Danai Fard et al.
[3] Mollaabbasi et al.
[4] Jebeli and Etebarian
[5] Becton et al.



اوزساهین و یورر[1] (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان «آیا عدالت سازمانی موجب کاهش یا افزایش ناهم‌اندیشی سازمانی می‌شود»، به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر ناهم‌اندیشی سازمانی پرداختند. داده‌های پژوهش به کمک پرسشنامه از ۵۰۱ نفر از کارکنان یک خودرو سازمانی در ترکیه جمع‌آوری شد. نتایج حاکی از تأثیرات مثبت و معنی‌دار عدالت رویه‌ای و توزیعی بر ناهم‌اندیشی سازمانی داشت. ناهم‌اندیشی ناشی از اختلاف‌نظر با مدیران ارشد دارای ارتباط مثبت و معنی‌دار با عدالت مراوده‌ای دارد.

انصاری و فخری[2] (۲۰۱۵)، در پژوهش خود تحت عنوان «سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی‌تفاوتی سازمانی» شرکت تعاونی کشاورزی شهرضا به این نتیجه رسیدند که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بروز بی‌تفاوتی سازمانی در شرکت تعاونی کشاورزی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

قهرمانی و کیکاووس[3] (۲۰۱۵)، در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی رابطه بین بی‌تفاوتی کارکنان با میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی» دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی با بی‌تفاوتی کارکنان رابطه عکس دارد.

کفاش‌پور و همکاران[4] (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی»، به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر معناداری بر رضایت شغلی و رضایت شغلی اثر معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثری مستقیم دارد.

شاکری زنگیر و همکاران[5] (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان «رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی از دیدگاه دبیران مدارس متوسطه»، نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بالاتر از متوسط و سکوت سازمانی و ابعاد آن کمی پایین‌تر از متوسط ارزیابی شد.

نادی و شجاعی[6] (۲۰۱۹)، در پژوهشی تحت عنوان «رابطهٔ بین ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری»، نشان دادند که بین متغیرهای ازخودبیگانگی شغلی، ادراک از قلدری در محیط کار و رفتار شهروندی اجباری با متغیر نیت ترک خدمت تأثیر مستقیم وجود دارد. بین حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت رابطهٔ معکوس و بین ادراک از قلدری در محیط کار با رفتار شهروندی اجباری تأثیر مستقیم معنادار وجود دارد؛ اما ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت رابطهٔ معناداری ندارند. ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه به‌منزلهٔ عاملی مهم و مؤثر بر نیت ترک خدمت شناخته می‌شود.

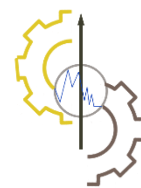
برادران و نیری پور[7] (۲۰۲۰)، در پژوهشی تحت عنوان «الزامات حمایت سازمانی ادراک‌شده در مدرسه صالح در سند تحول آموزش‌وپرورش»، نشان دادند که رهبری آموزشی مدرسه زمانی که مبتنی بر احسان باشد، جوّ اخلاقی در مدرسه ایجاد می‌شود و تعهد اخلاقی در کارکنان که بسترساز حمایت سازمانی ادراک‌شده است را فراهم می‌کند، هرچند عدالت در جای خود اهمیت دارد و لازم است در سازوکارها، به‌خصوص مالی (در تأمین، تخصیص و مصرف) به آن توجه شود. در این میان، کرامت انسانی، راهبردی برای برقراری رابطه احسان و عدالت بین رهبری و فرد است. نیز طراحی نظام جبران خدمت به‌گونه‌ای که بتواند با همه جانبه‌نگری و جامعیت رضایت عمومی اعضا را جلب نماید، نیازمند تنوع و تعهد است.

مرادی و همکاران[8] (۲۰۲۰)، در پژوهشی تحت عنوان «واکاوی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی، عدالت سازمانی و تعلق سازمانی در بین کتابداران و کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی»، نشان دادند که رابطه منفی و معنی‌دار بی‌تفاوتی سازمانی

---

[1] Ozsahin and urur
[2] Ansari and Fakhri
[3] Garhani and Kikaus
[4] Kafashpour et al.
[5] Shakri Zangir et al.
[6] Nadi and Shojaei
[7] Baradaran and Nayeripour
[8] Moradi et al.

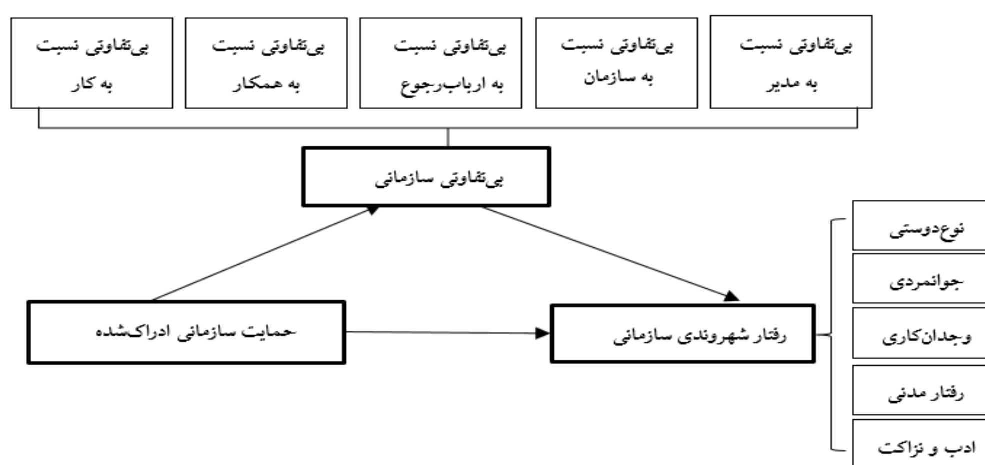
با تعلق سازمانی و با عدالت سازمانی می‌باشد، که این رابطه در مورد بی‌تفاوتی سازمانی و تعلق سازمانی دارای ضریب بیشتری است. به عبارتی افزایش عدالت سازمانی و احساس تعلق سازمانی، موجب کاهش بی‌تفاوتی سازمانی می‌شود.



با بررسی پیشینه پژوهش می‌توان دریافت که تاکنون پژوهشی به تحلیل تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری بی‌تفاوتی سازمانی نپرداخته است. این پژوهش سعی بر آن است که ارتباط مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و ارتباط غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی را موردبررسی قرار دهد که در پژوهش‌های پیشین ترکیب این روابط با یکدیگر موردبررسی قرار نگرفته است.

۲-۵- مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

حمایت سازمانی ازجمله نوع‌دوستی، جوانمردی، ادب و نزاکت، وجدان‌کاری است (ارگان، ۱۹۸۸) که بر رفتارشهروندی سازمانی مؤثر است و بی‌تفاوتی سازمانی دارای ابعادی ازجمله بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، سازمان، ارباب‌رجوع، کار و همکار است (دانایی‌فرد و همکاران، ۲۰۱۰). این روابط در مدل مفهومی پژوهش ارائه‌شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش.

Figure 1- Conceptual model of the research.

مبتنی بر مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است.

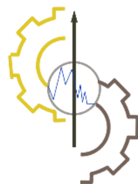
۱. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت فولاد تکنیک اصفهان تأثیر دارد.
۲. بی‌تفاوتی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد.
۳. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر نوع‌دوستی تأثیر دارد.
۴. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر وجدان‌کاری تأثیر دارد.
۵. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر جوانمردی تأثیر دارد.
۶. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار مدنی تأثیر دارد.
۷. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ادب و نزاکت تأثیر دارد.

۳- روش پژوهش

ازآنجاکه از این هدف پژوهش تعیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد، این پژوهش ازلحاظ هدف کاربردی و ازلحاظ ماهیت توصیفی -پیمایشی می‌باشد. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار *SPSS 22* و *Smart Pls 2.0* انجام‌شده است.

۳-۱- متغیرهای پژوهش

در این بخش به معرفی متغیرهای وابسته، مستقل و تعدیل‌گر و نحوه سنجش هرکدام پرداخته‌شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. تعداد گویه‌های اختصاص داده‌شده به هر متغیر در پرسش‌نامه، در **جدول ۱** ارائه شده است.



جدول ۱- اطلاعات پرسش‌نامه.

Table 1- Questionnaire information.

متغیر	تعداد پرسش	منبع
حمایت سازمانی ادراک‌شده	8	کانوکسی و ارگان[1] (۱۹۹۶)
رفتار شهروندی سازمانی	15	آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶)
بی‌تفاوتی سازمانی	33	دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۰)

۳-۲- متغیر وابسته

حمایت سازمانی ادراک‌شده (*Perceived Organizational Support*): حمایت سازمانی ادراک‌شده به میزان ارزشی که کارمندان احساس می‌کنند سازمان برای تلاش‌هایشان قائل است و اهمیتی که به رفاه آنان می‌دهد اشاره دارد (رودز و همکاران، ۲۰۰۱). حمایت سازمانی ادراك شده شامل ۸ گویه از سؤال ۱۶ الی ۲۳ بوده و بر اساس پرسش‌نامه آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) اقتباس شده است. **جدول ۲** گویه‌های حمایت سازمانی ادراك‌شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱- گویه‌های حمایت سازمانی ادراك‌شده.

Table 2- Items of perceived organizational support.

ردیف	گویه
1	سازمان برای مشارکت دادن من در کارها ارزش قائل است.
2	سازمان از تلاش‌های من قدردانی می‌کند.
3	سازمان انتقادات و نظرات من را نادیده نمی‌گیرد.
4	سازمان به عملکرد خوب من توجه دارد.
5	اگر من وظایفم را به بهترین نحو ممکن انجام دهم، سازمان به آن توجه می‌کند.
6	سازمان به رضایت عمومی من در کارم توجه می‌کند.
7	سازمان توجه خیلی زیادی برای من قائل است.
8	سازمان به موفقیت کاری من افتخار می‌کند.

*منبع: کانوکسی و ارگان (۱۹۹۶)

۳-۳- متغیر مستقل

رفتار شهروندی سازمانی (*Organizational Citizenship Behavior*): رفتارشهروندی سازمانی شامل رفتاری فردی و داوطلبانه بوده که به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش خواهد داد (یاداو و کومار[2]، ۲۰۱۷). رفتار شهروندی سازمانی که شامل ۱۵ گویه در قالب ۵ بعد نوع‌دوستی، وجدان‌کاری، جوانمردی، رفتارمدنی و ادب و نزاکت است که بر اساس پرسش‌نامه کانوکسی و ارگان (۱۹۹۶) اقتباس شده است. **جدول ۳** گویه‌های رفتارشهروندی سازمانی را نشان می‌دهد.

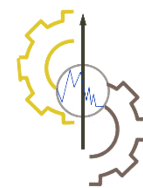
۳-۴- متغیر میانجی‌گر

بی‌تفاوتی سازمانی (*Organizational Indifference*): بی‌تفاوتی یک روند تدریجی است که کم‌کم در افراد نمایان می‌شود. افراد با این ویژگی خاص توجهی به آینده ندارند زیرا هیچ تفاوتی بین حال و آینده و گذشته ازنظر آنان وجود ندارد (دانایی‌فرد و اسلامی، ۲۰۱۱). بی‌تفاوتی سازمانی است که شامل ۳۳ گویه در قالب ۵ بعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، بی‌تفاوتی نسبت به سازمان، بی‌تفاوتی نسبت به

[1] Konovsky and Organ

[2] Yadav and Kumar

ارباب‌رجوع، بی‌تفاوتی نسبت به همکار و بی‌تفاوتی نسبت به کار بوده که بر اساس پرسش‌نامه بومی شده دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۰) اقتباس شده است. **جدول ۴** گویه‌های بی‌تفاوتی سازمانی را نشان می‌دهد.



جدول ۳- گویه‌های رفتارشهروندی سازمانی.
Table 3- Organizational citizenship behavior items.

ردیف	ادب و نزاکت	رفتار مدنی	جوانمردی	وجدان کاری	نوع‌دوستی
1	در مورد هر کار مهمی که در سازمانم انجام می‌شود، من را مطلع می‌کنند.	از میزان پیشرفت و توسعه شرکتم کاملاً مطلع هستم.	در مورد مسائل جزئی و پیش‌پاافتاده، شکایتی نمی‌کنم.	همیشه به‌موقع سرکار می‌آیم.	در اجرای وظایف همکارانم به آن‌ها کمك می‌کنم تا به‌صورت بهره‌ور عمل کنند.
2	در مورد مسائل و موضوعاتی که ممکن است رفتار یا تصمیمات من و همکارانم بر آن موضوع تأثیر بگذارد، با من مشورت می‌کنند.	به اعلامیه‌ها، پیام‌ها و پوسترهایی که اطلاعاتی را در مورد سازمانم می‌دهد، توجه می‌کنم.	همیشه به دنبال این هستم که نواقص و کمبودهای سازمان را برطرف کنم.	سعی می‌کنم همیشه محیط کاری‌ام را پاك و پاکیزه نگه‌دارم.	به همکارانی که کارشان سنگین است، کمك می‌کنم.
3		در جلساتی که مربوط به مسائل سازمانم باشد حضور پیدا می‌کنم و مشارکت می‌کنم.	نسبت به هر تغییری که مدیرم اعلام می‌کند، اعتراض نمی‌کنم.	همیشه کارم را به‌موقع تمام می‌کنم.	تمایل زیادی دارم تا به همکارانی که غیبت دارند، کمك کنم.
4			در مورد تکالیف و وظایفی که بر عهده‌ام گذاشته شده است، اعتراض نمی‌کنم.		

*منبع: آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸٦)

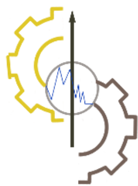
۴-۴- روایی و پایایی پرسش‌نامه

جهت پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ به کار رفت. به این منظور نمونه‌ای شامل ۳۰ پرسشنامه آزمون شد که ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۸۹ برآورد شد و ازآنجاکه آلفای به‌دست‌آمده بالاتر از ۰/۷ است ابزار جمع‌آوری اطلاعات از پایایی مناسبی برخوردار است. برای تعیین روایی از روش روایی واگرا و همگرا استفاده گردید. جهت سنجش روایی همگرا از شاخص متوسط واریانس استخراج‌شده با استفاده از نرم‌افزار *SmartPLS2.0* استفاده شد که شاخص متوسط واریانس استخراج‌شده بالا ۰/٤ بوده که این نشان از تأیید روایی همگرا سازه‌ها می‌باشد. همچنین روایی واگرا به دلیل اینکه مقدار *AVE* برای هر سازه بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌های موجود در مدل بوده، روایی واگرای مدل تأیید می‌شود. **جدول ۵** و **٦** و **۷** به ترتیب پایایی و روایی و همبستگی پرسش‌نامه را نشان می‌دهد.

۴-۶- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارشناسان و کارکنان شرکت فولاد تکنیک شهر اصفهان که تعداد آنان ۳۲۰ نفر می‌باشد، تشکیل داده‌اند. به‌منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تباچنیک و فیدل[1] (۲۰۰۷) $n \geq 50+8M$ که در آن n تعداد نمونه آماری و M معرف تعداد متغیرها و خورده متغیرها می‌باشد، استفاده‌شده است. ازآنجایی‌که در این پژوهش یک متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و پنج خرده متغیر بی‌تفاوتی سازمانی و پنج خرده متغیر رفتار شهروندی موردبررسی قرار گرفتند، تعداد حداقل نمونه، ۱۳۸ نفر برآورد گردید که برای اطمینان از حصول داده‌های معتبر موردنیاز تعداد ۱۴۰ پرسش‌نامه توزیع شد که از این تعداد ۱۲۷ پرسش‌نامه برگشت داده شد که از این تعداد ۳ پرسشنامه نااُریب بوده و حذف گردیدند. **جدول ۸** اطلاعات توزیع پرسش‌نامه نشان داده شده است.

[1] Tabachnick and Fidell



جدول ۴- گویه‌های بی‌تفاوتی سازمانی.

Table 4- Items of organizational indifference.

بی‌تفاوتی نسبت به کار	بی‌تفاوتی نسبت به همکار	بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	بی‌تفاوتی نسبت به مدیر
-52-53-54-55-56 50-51	46-47-48-49	40-41-42-43-44-45	-35-36-37-38-39 34	-30-31-32-33 -26-27-28-29 24-25

بعد	سؤال‌ها
	برای پرهیز از قبول مسئولیت بیشتر، از اظهارنظر درباره توانایی‌هایم خودداری می‌کنم.
	گاهی اوقات برای فرار از پاسخگویی به دروغ‌های مصلحتی متوسل می‌شوم.
	گاهی اوقات خواسته‌های مدیر را از روی قصد به تعویق می‌اندازم.
	گاهی اوقات که مدیر من را صدا می‌کند، خود را به نشنیدن می‌زنم.
	از سر اجبار در جلسات شرکت می‌کنم و تمایلی به شرکت در جلسات ندارم.
	در جلسات به‌جای اظهارنظر درباره بحث‌های ردوبدل شده، سکوت می‌کنم.
	مدیر را از روند کارها مطلع نمی‌کنم.
	در جلسات عمداً از نگاه کردن مستقیم به مدیر پرهیز می‌کنم.
	هرازگاهی درباره احساسات منفی خود نسبت به مدیر، با بقیه حرف می‌زنم.
	بسیار سرد و کاملاً رسمی با مدیر رفتار می‌کنم.
	بعضی روزها در ساعت اداری به امور شخصی خود می‌پردازم (رفتن به بانك یا مدرسه فرزندان).
	ممکن است در دوره‌های آموزشی نامرتبط با شغل شرکت کنم؛ اما بی‌فایده بودن این دوره‌ها را پس از اتمام آن، به سازمان اطلاع ندهم.
	گاهی اوقات برای گذراندن وقت از امکانات سازمان (تلفن و اینترنت) استفاده شخصی می‌کنم.
	خیلی خودم را به‌زحمت نمی‌اندازم تا در مصرف ملزومات اداری (کاغذ، خودکار) صرفه‌جویی کنم.
	گاهی اوقات برای فرار از سازمان، از مرخصی‌های استعلاجی یا مرخصی ساعتی بدون دلیل واقعی استفاده می‌کنم.
	بعضی روزها به هر بهانه‌ای تلاش می‌کنم در سرکار خود حاضر نشوم.
	خدمت به ارباب‌رجوع را به زمانی معین در ساعات اداری محدود می‌کنم (خدمات تا ظهر).
	اغلب، پاسخ ارباب‌رجوع تلفنی را نمی‌دهم و ارباب‌رجوع را به حضور در سازمان وادار می‌کنم.
	بعضی‌اوقات عمداً ارباب‌رجوع را سردرگم می‌کنم.
	بعضی وقت‌ها بی‌دلیل کار ارباب‌رجوع را به تعویق می‌اندازم.
	گاهی اوقات با بی‌میلی و اکراه جواب ارباب‌رجوع را می‌دهم.
	ممکن است بعضی‌اوقات با حالت پرخاش با ارباب‌رجوع رفتار کنم.
	در کارهای گروهی همراهی فراوانی از خودم نشان نمی‌دهم.
	هر عملی که دیگران انجام می‌دهند، ازنظر من، خودشیرینی نزد مدیر است.
	از برقراری رابطه دوستی با دیگران پرهیز می‌کنم.
	گاهی اوقات کار دیگران را کوچك و ضعف‌های آن‌ها را بزرگ می‌کنم.
	میزان دقتم در کار کمتر شده است.
	گاهی اوقات، وظایف خود را با جدیت پیگیری نمی‌کنم.
	تمایلی به نوآوری و خلاقیت در کار ندارم.
	بعضی روزها سرعت کارم پایین‌تر از حد معمول است.
	بعضی‌اوقات به‌جای امور اداری، به صحبت‌های متفرقه با دیگران می‌پردازم.
	کار سازمان ازنظر من، بی‌ارزش و بی‌فایده است.
	تمایل بسیاری به ارتقای موقعیت خود در سازمان ندارم.

*منبع: دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۰)

جدول ۵- پایایی پرسش‌نامه.
Table 5- Questionnaire reliability.

سازه (متغیر مکنون)	شاخص	تعداد سؤال (گویه)	آلفای کرونباخ
	نوع‌دوستی	3	0/85
	وجدان کاری	3	0/81
	جوانمردی	4	0/66
	رفتار مدنی	3	0/68
	ادب و نزاکت	2	0/76
حمایت سازمانی ادراک‌شده		8	0/92
	بی‌تفاوتی به مدیر	10	0/97
	بی‌تفاوتی به سازمان	6	0/97
	بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع	6	0/95
	بی‌تفاوتی به همکار	4	0/97
	بی‌تفاوتی به کار	7	0/96
جمع		56	0/89

*منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۶- روایی همگرا متغیرهای پژوهش.
Table 6- Convergent validity of research variables.

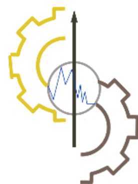
متغیرهای پنهان	عنوان در مدل	میانگین واریانس استخراجی (AVE ≥ 0/4)
حمایت سازمانی ادراک‌شده	POS	0/704
رفتار شهروندی سازمانی	OCB	0/614
نوع‌دوستی	NO	0/672
وجدان کاری	V	0/973
جوانمردی	J	0/537
رفتارمانی	RM	0/532
ادب نزاکت	AD	0/974
بی‌تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/908
بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/848
بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/970
بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	BA	0/929
بی‌تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/932
بی‌تفاوتی نسبت به کار	BK	0/950

*منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۷- همبستگی‌های میان متغیرهای مکنون و جذر مقادیر *AVE* متغیرهای پژوهش.
Table 7- Correlations between latent variables and square root of AVE values of research variables.

	رفتار مدنی	بی‌تفاوتی به اربابرجوع	بی‌تفاوتی سازمانی	بی‌تفاوتی نسبت به همکاران	بی‌تفاوتی نسبت به کار	بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	جوانمردی	نوع‌دوستی	رفتار شهروندی سازمانی	حمایت سازمانی ادراک‌شده	رفتار مدنی	وجدان
رفتار مدنی	0/729												
بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع	0/361	0/963											
بی‌تفاوتی به سازمانی	0/368	0/892	0/952										
بی‌تفاوتی نسبت به همکاران	0/3690	0/886	0/894	0/965									
بی‌تفاوتی نسبت به کار	0/366	0/890	0/896	0/989	0/974								
بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	0/372	0/879	0/995	0/976	0/966	0/920							
بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	0/362	0/784	0/997	0/950	0/952	0/913	0/984						
جوانمردی	0/728	0/838	0/847	0/848	0/847	0/844	0/840	0/732					
نوع‌دوستی	0/651	0/592	0/599	0/595	0/596	0/601	0/593	0/648	0/819				
رفتار شهروندی سازمانی	0/640	0/631	0/639	0/638	0/637	0/639	0/631	0/705	0/771	0/735			
حمایت سازمانی ادراک‌شده	0/178	0/339	0/342	0/333	0/339	0/341	0/346	0/377	0/245	0/283	0/839		
رفتار مدنی	0/629	0/763	0/769	0/766	0/768	0/767	0/763	0/623	0/621	0/657	0/343	0/729	

وجدان کاری	0/687	0/347	0/355	0/358	0/353	0/359	0/348	0/727	0/803	0/636	0/169	0/721	0/986



جدول ۸- اطلاعات توزیع پرسش‌نامه.
Table 8- Questionnaire distribution information.

تعداد پرسش‌نامه توزیع شده	تعداد پرسش‌نامه جمع‌آوری‌شده	نرخ بازگشت پرسش‌نامه (درصد)
140	124	88%

۴- یافته‌های پژوهش

جدول ۹ توصیف یافته‌های متغیرهای جمعیت شناختی را نشان می‌دهد.

جدول ۹- توصیف یافته‌های متغیرهای جمعیت شناختی.
Table 9- Description of the findings of demographic variables.

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	سن	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	77	62/1	۲۰ تا ۲۵ سال	0	0
زن	47	37/9	۲۶ تا ۳۰ سال	20	1/16
کل	124	100	۳۱ تا ۳۵ سال	27	21/8
تحصیلات	**فراوانی**	**درصد فراوانی**	**سابقه همکاری**	**فراوانی**	**درصد فراوانی**
دیپلم و زیردیپلم	6	4/84	۵ سال یا کمتر	21	16/3
فوق دیپلم	5	4/03	۶ تا ۱۰ سال	25	19/4
لیسانس	51	41/13	۱۱ تا ۱۵ سال	24	18/6
فوق لیسانس و بالاتر	61	50	بیشتر از ۱۵ سال	54	41
کل	124	100	کل	124	100

یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت مرد با درصد فراوانی ۶۲/۱% است. برای میزان تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر با درصد فراوانی ۵۰% می‌باشد. برای متغیر سن، بیشترین درصد فراوانی مربوط به بالای ۳۵ سال بوده و بالاتر از ۱۵ سال بیشترین فراوانی متغیر سابقه کار بوده است.

براساس نتایج این پزوهش ۳۷/۹% نمونه آماری موردمطالعه را خانم‌ها و ۶۲/۱% نمونه آماری را آقایان تشکیل داده است.

بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۶/۱% نمونه آماری را افراد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۱/۸% نمونه آماری موردمطالعه را افراد بین ۳۱ تا ۳۵ سال و ۶۲/۱% نمونه آماری موردمطالعه را ۳۵ سال به بالا تشکیل داده‌اند.

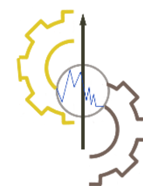
بر اساس نتایج این پژوهش، ۴٫۸۴% نمونه آماری موردمطالعه دیپلم و زیر دیپلم، ۴/۰۳% نمونه آماری فوق‌دیپلم، ۴۱/۱۳% نمونه آماری موردمطالعه لیسانس و ۵۰% نمونه آماری فوق‌لیسانس و بالاتر تشکیل‌شده است.

بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۶/۳% نمونه آماری موردمطالعه دارای ۵ سال یا کمتر، ۱۹/۴% نمونه آماری بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۸/۶% نمونه آماری موردمطالعه بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۴۱% نمونه آماری بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار هستند.

۴-۱- برازش مدل‌های اندازه‌گیری

جهت سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی واگرا و همگرا استفاده گردید. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی مرکب است. روایی همگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان داده و روایی واگرا نیز میزان رابطه‌ی یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است. آلفای کرونباخ

شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان‌دهنده یک سنت قوی در معادلات ساختاری می‌باشد. مقدار مناسب برای آن، مساوی و بزرگ‌تر از ۰/۶ می‌باشد و برای پایایی مرکب میزان مساوی و بالای ۰/۷ مناسب ذکرشده است (نونالی و برنشتاین[1]، ۱۹۷۸).



جدول ۱۰- گزارش‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مدل.

Table 10- Cronbach's alpha reports and composite reliability of the model.

متغیرهای پنهان	اختصار	ضریب آلفای کرونباخ (AlPh ≥ 0/7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR ≥ 0/7)
حمایت سازمانی ادراک‌شده	POS	0/940	0/949
رفتار شهروندی سازمانی	OCB	0/947	0/965
نوع‌دوستی	NO	0/737	0/865
وجدان‌کاری	V	0/986	0/990
جوانمردی	J	0/710	0/815
رفتار مدنی	RM	0/599	0/987
ادب و نزاکت	AD	0/974	0/987
بی‌تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/966	0/966
بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/973	0/981
بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/993	0/994
بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	BA	0/984	0/978
بی‌تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/975	0/932
بی‌تفاوتی نسبت به کار	BK	0/991	0/992

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب گزارش‌شده در **جدول ۱۰** همان‌گونه که مشاهده می‌شود تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ می‌باشند که نشان‌دهنده این است که مدل دارای پایایی (چه از نظر آلفای کرونباخ و چه ازلحاظ پایایی ترکیبی) مناسبی می‌باشد.

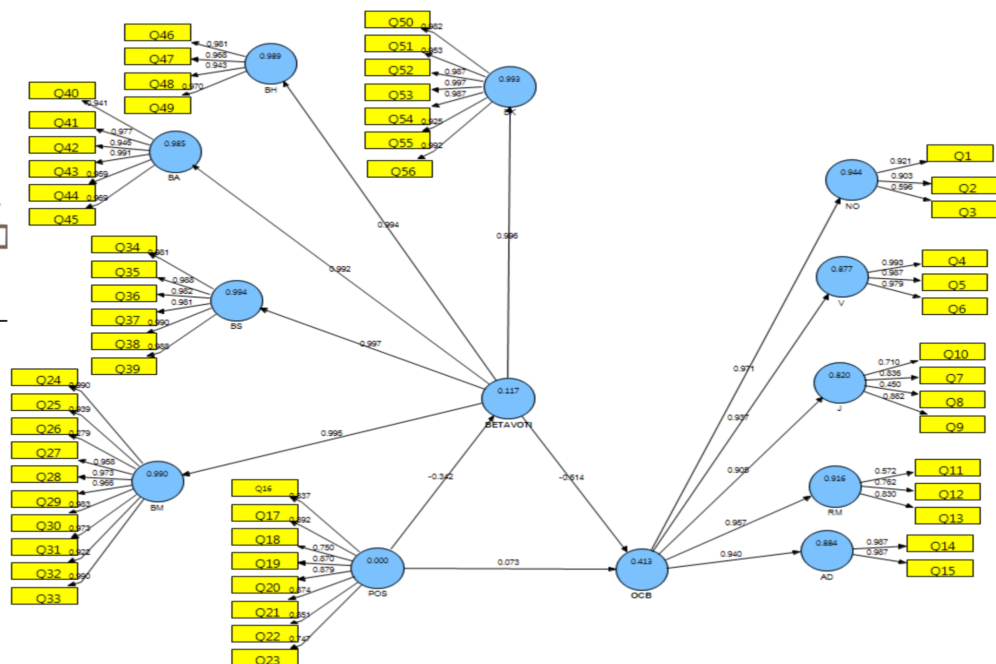
۲-۴- سنجش بارهای عاملی سنجه‌ها

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰/٤ می‌باشد (هالوند[2]، ۱۹۹۹). درواقع بار عاملی بیانگر این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده است. بارهای عاملی در **شکل ۲** نشان داده‌شده است. با توجه به اینکه همه بارهای عاملی سنجه‌ها در سازه مربوطه بالای ۰/٤ می‌باشد، نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

۳-۴- روایی همگرا و روایی واگرا

روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کاربرده می‌شود. فورنل و لارکر[3] (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج‌شده (*AVE*) را به‌عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده‌اند. مگنز و همکاران[4] (۱۹۹۶) معیاری که برای مطلوب بودن *AVE* نمایش داده می‌شود، مساوی و بالاتر از ۰/٤ دانسته‌اند. در **جدول ۱۲** نتایج خروجی از مدل برای *AVE* نمایش داده‌شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، نتایج نمایانگر مناسب بودن روایی همگرا (*AVE*) می‌باشد.

[1] Nunnally and Bernstein
[2] Hulland
[3] Fornell and Larcker
[4] Magnez et al.



شکل ۲- بارهای عاملی مربوط به داده‌های پژوهش.

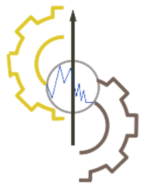
Figure 2- Factor loadings related to research data.

جدول ۱۱- بارهای عاملی مربوط به داده‌های پژوهش.

Table 11- Factor loadings related to research data.

سازه	کد سنجه	بار عاملی	سازه	کد سنجه	بار عاملی	سازه	کد سنجه	بار عاملی	سازه	کد سنجه	بار عاملی
	Q1	0/921		Q16	0/837		Q31	0/973		Q46	0/961
	Q2	0/903		Q17	0/982		Q32	0/922		Q47	0/968
	Q3	0/956		Q18	0/750		Q33	0/990		Q48	0/943
	Q4	0/593		Q19	0/870		Q34	0/961		Q49	0/970
	Q5	0/997		Q20	0/879		Q35	0/988		Q50	0/982
	Q6	0/939		Q21	0/874		Q36	0/982		Q51	0/953
	Q7	0/976		Q22	0/851		Q37	0/981		Q52	0/987
	Q8	0/450		Q23	0/747		Q38	0/990		Q53	0/992
	Q9	0/862		Q24	0/990		Q39	0/988		Q54	0/987
	Q10	0/710		Q25	0/959		Q40	0/941		Q55	0/925
	Q11	0/572		Q26	0/979		Q41	0/977		Q56	0/992
	Q12	0/762		Q27	0/968		Q42	0/946			
	Q13	0/830		Q28	0/973		Q43	0/991			
	Q14	0/987		Q29	0/966		Q44	0/959			
	Q15	0/987		Q30	0/963		Q45	0/969			

جهت بررسی روایی واگرای مدل اندازه‌گیری، از معیار فورنل‌لارکر استفاده گردیده است. بر اساس این معیار، روایی واگرای قابل‌قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، نسبت به سازه‌های دیگر تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می‌کنند که روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان *AVE* برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. در *PLS* بررسی این امر به‌وسیله ماتریسی حاصل می‌شود **جدول ۱۳** که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر *AVE* مربوط به هر سازه است.



بخردی نسب و احمد / مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۳، شماره ۲، تابستان، صفحه: ۱۹۵-۱۷۶

جدول ۱۲- گزارش‌های میانگین واریانس استخراجی.

Table 12- Extracted average variance reports.

متغیرهای پنهان	اختصار	میانگین واریانس استخراجی (AVE≥0/4)
حمایت سازمانی ادراک‌شده	POS	0/704
رفتار شهروند سازمانی	OCB	0/614
نوع‌دوستی	NO	0/672
وجدان کاری	V	0/973
جوانمردی	J	0/537
رفتار مدنی	RM	0/532
ادب نزاکت	AD	0/974
بی‌تفاوتی سازمانی	BETAVOTI	0/908
بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	BM	0/848
بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	BS	0/970
بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	BA	0/929
بی‌تفاوتی نسبت به همکار	BH	0/932
بی‌تفاوتی نسبت به کار	BK	0/950

جدول ۱۳- محاسبه فارنرلارکر.

Table 13- Farnerlarker calculation.

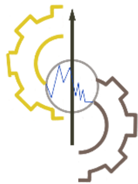
	رفتار مدنی	بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع	بی‌تفاوتی سازمانی	بی‌تفاوتی نسبت به همکاران	بی‌تفاوتی نسبت به کار	بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	جوانمردی	نوع‌دوستی	رفتار شهروندی سازمانی	حمایت سازمانی ادراک‌شده	رفتار مدنی	وجدان کاری
رفتار مدنی	0/729												
بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع	0/361	0/963											
بی‌تفاوتی به سازمانی	0/368	0/892	0/952										
بی‌تفاوتی نسبت به همکاران	0/3690	0/886	0/894	0/965									
بی‌تفاوتی نسبت به کار	0/366	0/890	0/896	0/989	0/974								
بی‌تفاوتی نسبت به مدیر	0/372	0/879	0/995	0/976	0/966	0/920							
بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	0/362	0/784	0/997	0/950	0/952	0/913	0/984						
جوانمردی	0/728	0/838	0/847	0/848	0/847	0/844	0/840	0/732					
نوع‌دوستی	0/651	0/592	0/599	0/595	0/596	0/601	0/593	0/648	0/819				
رفتار شهروندی سازمانی	0/640	0/631	0/639	0/638	0/637	0/639	0/631	0/705	0/771	0/735			
حمایت سازمانی ادراک‌شده	0/178	0/339	0/342	0/333	0/339	0/341	0/346	0/377	0/245	0/283	0/839		
رفتار مدنی	0/629	0/763	0/769	0/766	0/768	0/767	0/763	0/623	0/621	0/657	0/343	0/729	
وجدان کاری	0/687	0/347	0/355	0/358	0/353	0/359	0/348	0/727	0/803	0/636	0/169	0/721	0/986

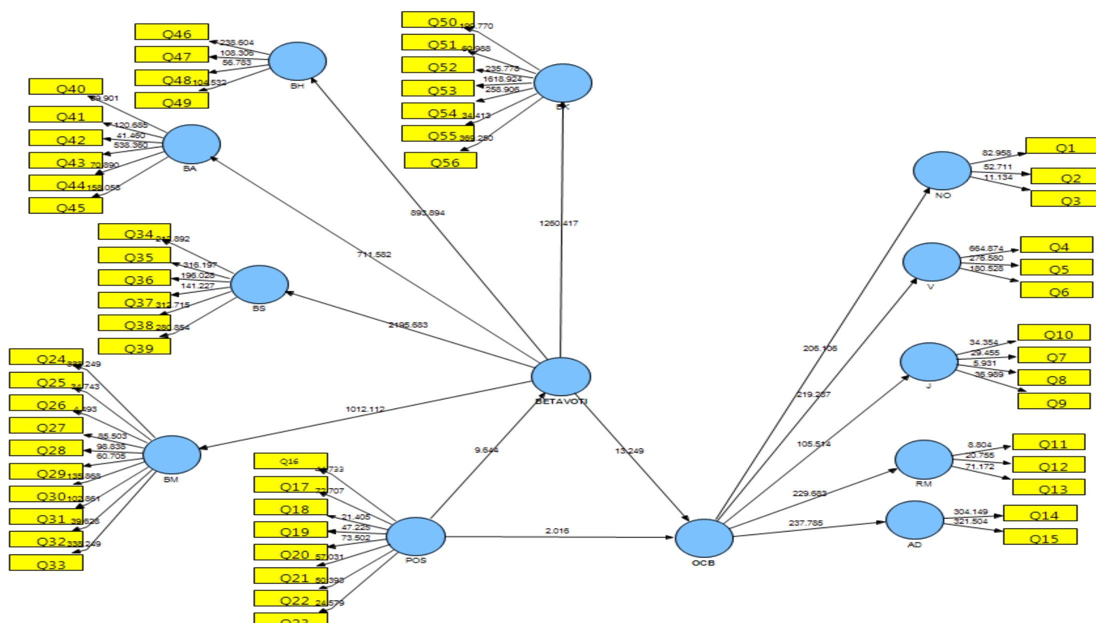
۴-۴- ارزیابی مدل ساختاری

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون، مورد ارزیابی قرار گرفت. در پژوهش حاضر از پرکاربردترین معیارها برای برازش مدل ساختاری استفاده‌شده است. این معیارها شامل؛ ضریب معناداری (*T-values*)، ضریب تعیین (*R2*) و ضریب قدرت پیش‌بینی (*Q2*) است.

۴-۵- ضرایب معناداری

اولین و ابتدایی‌ترین معیار برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. بررسی این معیار برای داده‌ها نشان می‌دهد که ضرایب معناداری تمامی فرضیه‌های پژوهش از ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سنجه‌ها و روابط بین سازه‌ها را در سطح اطمینان ۹۵% نشان می‌دهد.





شکل ۳- ضرایب معناداری مربوط به داده‌ها.

Figure 3- Significant coefficients related to the data.

جدول ۱۴- ضرایب معناداری مربوط به داده‌ها.

Table 14- Significant coefficients related to the data.

سازه	کد سنجه	ضرایب معناداری	سازه	کد سنجه	ضرایب معناداری	سازه	کد سنجه	ضرایب معناداری	سازه	کد سنجه	ضرایب معناداری
	Q1	82/985		Q16	44/733		Q31	102/851		Q46	238/604
	Q2	52/711		Q17	72/707		Q32	39/528		Q47	108/306
	Q3	11/134		Q18	21/405		Q33	338/249		Q48	56/783
	Q4	664/874		Q19	47/225		Q34	212/892		Q49	104/532
	Q5	276/580		Q20	73/502		Q35	316/197		Q50	199/770
	Q6	180/528		Q21	57/031		Q36	196/028		Q51	60/998
	Q7	29/455		Q22	50/393		Q37	141/227		Q52	235/773
	Q8	5/931		Q23	24/579		Q38	312/715		Q53	1618/924
	Q9	36/969		Q24	338/249		Q39	280/854		Q54	258/906
	Q10	34/354		Q25	34/743		Q40	9/901		Q55	34/413
	Q11	8/804		Q26	4/493		Q41	120/685		Q56	359/250
	Q12	20/755		Q27	85/503		Q42	41/460			
	Q13	71/172		Q28	98/838		Q43	538/360			
	Q14	304/149		Q29	60/705		Q44	70/890			
	Q15	321/504		Q30	135/868		Q45	158/058			

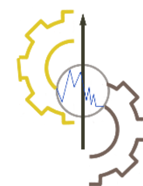
۶-۴- ضریب تعیین (R2) و ضریب قدرت پیش‌بینی (Q2)

نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل مدل ساختاری در جدول، معیار *R2* (*R Squares*) را برای متغیر درون‌زای مدل پژوهش نشان می‌دهد. نتایج این معیار نشان می‌دهد که مطابق بررسی چین[1] (۱۹۹۸) سه معیار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی می‌باشد؛ که در برازش مدل ساختاری مشاهده شد. متغیر درون‌زا بزرگ‌تر از ۰/٦٧ می‌باشد و این نشان از برازش قوی مدل ساختاری است. ضمن آنکه به‌منظور بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از معیاری تحت عنوان *Q2*(*Stone-Geisser criterion*) استفاده‌شده است. بر اساس پژوهش‌های هنسلر و همکاران[2] (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و

---

[1] Chin
[2] Hensler et al.

۰/۳۵ برای قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی مدل مطرح‌شده است؛ و باملاحظه نتایج این معیار در **جدول ٦** و با توجه به اینکه میزان *Q2* متغیر درونزا ۰/۷۲۷ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قدرت پیش‌بینی قوی برخوردار است.



جدول ۱۵- ضریب تعیین (R2) و ضریب قدرت پیش‌بینی (Q2).

Table 15- Determination coefficient (R2) and predictive power coefficient (Q2).

	حمایت سازمانی ادراک‌شده	بی‌تفاوتی سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی
R^2	0/000	0/117	0/413
Q^2	-	0/105	0/225

۴-۷- برازش مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختار را کنترل می‌کند از معیار *GOF* استفاده می‌شود. با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳٦ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای *GOF* حاصل شدن ۰/٦۸ برای *GOF* نشان از برازش قوی کلی مدل پژوهش دارد.

۴-۸- آزمون و تحلیل فرضیه‌های پژوهش

جدول ۱۶- آزمون فرضیه‌های مدل پژوهش.

Table 16- Testing the hypotheses of the research model.

فرضیه	متغیر مستقل	ارتباط	متغیر وابسته	تخمین	آماره t	نتیجه
H_1	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	رفتار شهروند سازمانی	0/073	2/93	*
H_3	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	نوع‌دوستی	0/329	9/810	*
H_4	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	وجدان کاری	0/177	4/146	*
H_5	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	جوانمردی	0/429	13/907	*
H_6	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	رفتار مدنی	0/417	11/157	*
H_7	حمایت سازمانی ادراک‌شده	←	ادب و نزاکت	0/185	4/437	*
H_2	بی‌تفاوتی سازمانی در رابطه میان حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروند سازمانی نقش میانجی دارد.				0/74	*

(ns = no significant, *p <.05, **p <.01, ***p <.001)

در فرضیه اول ضریب تأثیر ۰/۰۷۳ است و ازآنجایی‌که مقدار *t* محاسبه‌شده این فرضیه ۲/۹۳ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروند سازمانی در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد. در فرضیه دوم با توجه به این‌که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در این پژوهش نقش میانجی داشته است، تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق حاصل‌ضرب ضریب تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده به بی‌تفاوتی سازمانی بی‌تفاوتی سازمانی به رفتار شهروندی سازمانی (۰/٦۱-* ۰/۳٤-) حاصل می‌شود این امر بیان‌گر این است که متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور غیرمستقیم از طریق بی‌تفاوتی سازمانی به میزان ۷٤/ بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. در فرضیه سوم ضریب تأثیر ۰/۳۲۹ است مقدار *t* محاسبه‌شده این فرضیه ۹/۸۱۰ بوده و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر نوع‌دوستی در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد. فرضیه چهارم ضریب تأثیر ۰/۱۷۷ است و ازآنجایی‌که مقدار *t* محاسبه‌شده این فرضیه ۴/۱۴۶ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، پس می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر وجدان کاری در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد. در فرضیه پنجم نیز ضریب تأثیر ۰/۴۲۹ است و مقدار *t* محاسبه‌شده این فرضیه ۱۳/۹۰۷ از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر جوانمردی در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد. در فرضیه ششم ضریب تأثیر ۰/۴۱۷ است و مقدار *t* محاسبه‌شده این فرضیه ۱۱/۱۵۷ می‌باشد و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارمدنی در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد. در فرضیه هفتم ضریب تأثیر ۰/۱۸۵ است و ازآنجایی‌که مقدار t محاسبه‌شده این فرضیه ۴/۴۳۷ و از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ادب و نزاکت در سطح اطمینان ۹۵% تأثیر دارد.

بخردی نسب و احمد / مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، دوره ۳، شماره ۲، تابستان، صفحه: ۱۹۵-۱۷٦

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که در سطح جامعه موردبررسی، حمایت سازمانی ادراک‌شده بر همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و بی‌تفاوتی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. به‌بیان‌دیگر نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده با ابعاد رفتار شهروندی دارای رابطه مثبت و معناداری می‌باشد و همچنین تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروند سازمانی از طریق عامل میانجی بی‌تفاوتی سازمانی اثبات شد. نتایج با پژوهش‌های جعفری جبلی و اعتباریان (۲۰۱۵) و احمد و ضفر (۲۰۱۸) همخوانی دارد. بنابراین موارد زیر با بررسی نتایج به‌دست‌آمده از سازمان پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران به‌ویژه مدیران منابع انسانی به‌عنوان تصمیم‌گیرندگان سازمان نقش مهمی در حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان دارند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران، مشارکت دادن کارکنان در واحد تصمیمات سازمانی در قالب استقرار نظام پیشنهادها و حتی ایجاد رویه ادراک کارکنان از حمایت سازمانی را افزایش دهد.

۲. با توجه به روشن شدن ماهیت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش، سازمان و مدیران آن می‌توانند با افزایش حمایت از کارکنان خود، یعنی باارزش قائل شدن برای آنان و همچنین توجه به مسائل رفاهی آنان به‌ویژه سرمایه‌گذاری بر روی بهبود کیفیت زندگی کاری آنان درک کارکنان را از موردحمایت قرار گرفتن توسط سازمان را بهبود بخشند و به این وسیله رفتار شهروندی سازمانی را ارتقاء دهند.

۳. یکی از عواملی که ادراک کارکنان را از حمایت سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد، منابع سازمانی می‌باشد که به‌صورت داوطلبانه برای کارکنان فراهم می‌شود؛ بنابراین مدیران سازمان می‌توانند با اختصاص امکانات و منابع رفاهی مانند برنامه‌های تفریحی برای کارکنان و خانواده‌های آنان گنجاندن سبد مزایا در اینترانت (اینترنت اختصاصی) شرکت ادراک حمایت سازمانی را در آنان افزایش دهد.

۴. کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می‌دهند از سوی مدیران تشویق شده و تسهیلات آموزشی و رفاهی برای این افراد فراهم گردد به‌گونه‌ای که کارکنان دیگر نیز به تقویت و بروز این رفتار تشویق شوند ولی ازآنجایی‌که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه و اختیاری است، برای بروز و تداوم این رفتار لازم است تدابیری اندیشیده شود و پاداش‌های درونی مانند احساس موفقیت به کارکنان القا گردد تا اینکه این رفتار در درون افراد نهادینه شود و بروز این رفتار را جزئی از موفقیت‌های خود بدانند.

۵. رفتار شهروندی سازمانی در محیطی گسترش پیدا می‌کند که در آن ارزش‌های مشترکی در میان کارکنان در خصوص پیروی داوطلبانه از قوانین و مقررات، تحمل سختی‌های کار و وفاداری نسبت به سازمان پدید آمده باشد؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی بایستی از طریق الگو پردازی رفتاری مدیران شرکت به رؤیت کارکنان برسد تا زمینه‌ی الگوبرداری موفق و مؤثر آنان از رفتار مدیران بروی کارکنان فراهم گردد.

منابع مالی

در تدوین پژوهش حاضر نویسندگان از منبع مالی استفاده نکرده‌اند.

تعارض با منافع

در نگارش این پژوهش نویسندگان هیچ تعارض منافعی نداشته‌اند.

منابع

Aarizi Samani, S. H., Dibaji, S. M., & Sadeghi, M. (2018). Investigating the relationship between work-family conflict with perceived organizational support, job stress and self-mastery in satellite employees. *Journal of clinical and counseling psychology research*, *1*(2), 151-170. (**In Persian**). DOI: 10.22067/ijap.v1i2.8541

Abdul Manafi, S., Khadami Borujeni, D., Rahimian, Y., Shirvani, M. R., Nasirinejad, M. R. (2016). The effect of job characteristics on the organizational indifference of employees of technical and vocational training centers in Isfahan province. *The fifth national conference and the fourth international conference on skills training and employment*. Tehran, Iran. (**In Persian**). https://www.sid.ir/fa/seminar/ViewPaper.aspx?ID=30205

Afjeh, S. A. A., Dehghanan, H., & Mafakheri, F. (2015). The impacts oforganizational support and empowerment and organizational citizenship behavior on job performance. *Researches of management organizational resources*, *5*(3), 23-47. (**In Persian**). https://www.magiran.com/paper/1514443?lang=en

Ahmad, I., & Zafar, M. A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: mediating role of perceived organizational support. *International journal of contemporary hospitality management*, *30*(2), 1001-1015.

Ansari, M. E., & Fakhri, M. (2015). Measuring the relationship between perceived organizational support and organizational indifference (Shahrza Agricultural Cooperative Company). *International conference on management and human sciences*. Emirates, Dubai. (**In Persian**). https://civilica.com/doc/425731/

Baradaran, M., & Nayeripour, Z. S. (2020). Requirements of organizational support perceived in Saleh School in the education transformation document. *Journal of applied problems of Islamic education and training*, *5*(1), 129-172. (**In Persian**). http://qaiie.ir/article-1-489-fa.html

Becton, J. B., Carr, J. C., Mossholder, K. W., & Walker, H. J. (2017). Differential effects of task performance, organizational citizenship behavior, and job complexity on voluntary turnover. *Journal of business and psychology*, *32*(4), 495-508.

Chan, S. H. J., & Lai, H. Y. I. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of business research*, *70*, 214-223.

Chen, C. T., & King, B. (2018). Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce. *Journal of hospitality and tourism management*, *35*, 1-8.

Cheng, J. C., & Yi, O. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: the moderating role of perceived organizational support. *International journal of hospitality management*, *72*, 78-85.

Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y., & Yen, C. H. (2016). Tour leaders' job crafting and job outcomes: the moderating role of perceived organizational support. *Tourism management perspectives*, *20*, 19-29.

Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS quarterly*, *22*(1), vii-xvi. https://www.jstor.org/stable/249674

Cho, J., & Darren, C. T. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: across-cultural constructive replication. *European Journal of work and organizational psychology*, *5*, 631-653.

Damghanian, H., Jamshidi, L., & Qhaleh agha babaei, F. (2014). Analysis of the role and effect of perceived organizational support on reducing social unemployment. *Scientific-Research quarterly of public administration*, *7*(2), 229-244. (**In Persian**). DOI: 10.22059/jipa.2015.54672

Danaei Fard, H., & Eslami, A. (2011). *Application of research strategy of foundational data theory in practice, construction of organizational indifference theory*. Imam Sadeq University. (**In Persian**). https://daneshnegar.com

Danai Fard, H., Hassanzadeh, A. R., & Salarieh, N. (2010). Designing a scale to measure organizational indifference: a mixed research. *Strategic management thought*, *4*(2), 79-99. (**In Persian**). DOI: 10.30497/SMT.2010.145

Dhar, R. L. (2012). Employees' perception of organizational support: a qualitative investigation in the indian information technology (IT) industry. *Work*, *43*(2), 211-222.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, *71*(3), 500-507.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, *18*(1), 39-50.

Garhami, M., & Kikaus, V. (2015). Investigating the relationship between employees' indifference and the incidence of organizational citizenship behavior, a case study: Bank Maskan of West Azarbaijan Province. *International conference on management and accounting*. Tehran, Iran. (**In Persian**). https://civilica.com/doc/553958/

Gaudet, M. C., & Tremblay, M. (2017). Initiating structure leadership and employee behaviors: the role of perceived organizational support, affective commitment and leader–member exchange. *European management journal*, *35*(5), 663-675.

Gonzalez-Mulé, E., Mount, M. K., & Oh, I. S. (2014). A meta-analysis of the relationship between general mental ability and nontask performance. *Journal of applied psychology*, *99*(6), 1222.

Harris, K. J., & Kacmar, K. M. (2018). Is more always better? an examination of the nonlinear effects of perceived organizational support on individual outcomes. *The Journal of social psychology*, *158*(2), 187-200.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-315). Emerald Group Publishing Limited.

Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic management journal*, *20*(2), 195-204.

Jebeli, M. J., & Etebarian, A. (2015). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior (Vol. 3, No. 4, pp. 152-158). MAGNT Research Report.

Kafashpour, A., Shojayan, A., & Alagheband Hosseini Toosi, M., (2017). Investigating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviors with an emphasis on the mediating role of job satisfaction. *Iranian nursing research journal*, *12*(1), 42-48. (**In Persian**). https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=319705

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.

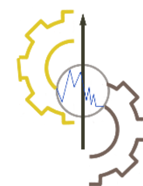
Kim, J. Y., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior. *Journal of services marketing*, *18*(4), 267-275.

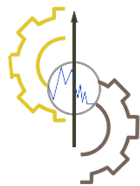
Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of services marketing*, *17*(3), 253-266. DOI: https://doi.org/10.1108/08876040410542263

Magnez, I., Duriez, T., Delelis-Dusollier, A., & Nicolas, J. P. (1996). Attempt at demonstrating the anti-amoebic activity of Jacaranda mimosifolia D. Don. *Bulletin de la société française de parasitologie*, *14*(1), 89-93.

Markóczy, L., & Xin, K. (2004). *The virtues of omission in organizational citizenship behavior* (Thesis, University of California). Retrieved from https://goldmark.org/livia/papers/ocb/ocb.pdf

Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of world business*, *53*(4), 463-474.





Mollaabbasi, H., Rezaeemanesh, B., & Sadaghiani, J. (2013). A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: a case study of an Iranian firm. *Management science letters*, *3*(5), 1327-1332.

Moradi, M., Hamidi, H., & Eskandari, A. (2020). Analyzing the relationship between organizational indifference, organizational justice and organizational belonging among librarians and employees of the organization of libraries, museums and the Astan Quds Razavi Document Center. *Library and information*, *23*(1), 5-27. (**In Persian**). DOI: 10.30481/LIS.2019.200147.1621

Musa Khani, M., Alwani, S. M., Mirzaei, M., & Mohammadi, S. (2012). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and employee performance. *Journal of industrial strategic management*, *9*(25), 75-90. (**In Persian**). https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=164110

Nadi, M. A., & Shojaee, M., (2019). The relationship between the perception of bullying in the workplace, occupational alienation, organizational support with the intention to leave the service and the mediating role of mandatory citizenship behavior. *Applied sociology*, *30*(1), 167-188. (**In Persian**). https://jas.ui.ac.ir/article_23187.html

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com. https://psycnet.apa.org/record/1988-97376-000

Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In *Research in organizational behavior* (pp. 43-72). Greenwich, CT: JAI.

Ozsahin, M., & Yurur, S. (2019). Does organizational justice increase or decrease organizational dissent?. *Research journal of business and management*, *6*(1), 1-8.

Rastagarinia, Zh. (2011). Causes of indifference in professionals and coping methods. *Correctional and Tarbiat journal*, *10*(117), 3-6. https://www.noormags.ir

Rezaeiyan, A. (2000). *Organizational behavior management*. Samt Publications.

Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, *86*(5), 825-836.

Shakri Zangir, E., Moinikia, M., Babaei, R., & Futuhi, A., (2017). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational silence from the perspective of secondary school teachers. *The journal of new thoughts on education*, *13*(1), 211-230. (**In Persian**). DOI: 10.22051/jontoe.2017.6451

Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied psychology*, *91*(3), 689-695.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.

Torkzadeh, J., Salimi, G., & Sangi, F. (2016). Investigation and explanation of organizational indifference phenomena: some recommendations for policy making in agricultural training`s management. *Journal of agricultural education administration research*, *8*(36), 119-130. (**In Persian**). https://itvhe.areeo.ac.ir/article_106625.html

Vandenberghe, C., & Panaccio, A. (2012). Perceived sacrifice and few alternatives commitments: the motivational underpinnings of continuance commitment's subdimensions. *Journal of vocational behavior*, *81*(1), 59-72.

Yadav, M., & Kumar, A. (2017). An Indian outlook on role clarity, organizational citizenship behavior, and gender relationship: multiple group confirmatory factor analysis (MGCFA) approach. *Jindal journal of business research*, *6*(1), 63-75.

Yang, H., van Rijn, M. B., & Sanders, K. (2020). Perceived organizational support and knowledge sharing: employees' self-construal matters. *The international journal of human resource management*, *31*(17), 2217-2237.